

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INSTALASI FARMASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT AMELIA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT



**Oleh :
Sahat Manampin Siahaan
NIM. 146070200111006**

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

UJI VALIDITAS

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui item-item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian sudah valid untuk mengukur suatu variabel. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap item pertanyaan dengan total jawaban setiap responden.

Tabel Hasil uji validitas

PERTANYAAN	KORELASI	NILAI KORELASI TABEL r	PERTANYAAN	KORELASI	NILAI KORELASI TABEL r
P1	0.548	0.304	P11	0.585	0.304
P2	0.682		P12	0.586	
P3	0.555		P13	0.429	
P4	0.443		P14	0.554	
P5	0.737		P15	0.647	
P6	0.692		P16	0.52	
P7	0.574		P17	0.699	
P8	0.772		P18	0.65	
P9	0.716		P19	0.745	
P10	0.552		P20	0.744	
			P21	0.792	

Hasil uji validitas memberikan informasi nilai korelasi dari setiap item pertanyaan dengan total jawaban dari setiap responden. Item pertanyaan dikatakan valid jika memiliki nilai korelasi diatas nilai korelasi pada tabel r. Pada penelitian ini, item pertanyaan dikatakan valid jika memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0.304 (tabel korelasi r) sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah seluruh pertanyaan telah valid.

Analisis terhadap kusioner selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk melihat keandalan kuesioner tersebut dalam mengukur suatu variabel atau konsep. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai alpha cronbach dari kuesioner tersebut. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel Uji reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai alpha cronbach sebesar 0.91. Kuesioner dikatakan reliabel jika memiliki nilai alpha cronbach lebih besar dari 0.6. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa kuesioner telah reliabel untuk digunakan.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.91	21

ABSTRAK

SAHAT MANAMPIN SIAHAAN, 146070200111006, Magister Manajemen Rumah Sakit, Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang, Pengaruh Kualitas Layanan Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia, Komisi Pembimbing, Ketua: Dr. dr. Lukman Hakim, SpKK (K), Anggota: Dr. dr. Tita Hariyanti, Mkes

Rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Proses pelayanan di rumah sakit tidak bisa dilepaskan dari unit penunjang laboratorium dan instalasi farmasi (IFRS). Instalasi farmasi sangat berperan penting terhadap keberlangsungan operasional rumah sakit. Kualitas pelayanan farmasi rumah sakit menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat baik atau buruk kinerja layanan tersebut, karena tingkat kepuasan pasien terhadap layanan bisa mempengaruhi keinginan untuk mencari layanan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh kualitas layanan instalasi farmasi (tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Amelia secara simultan, parsial dan dominan. Hasil penelitian juga dapat dijadikan dasar dalam penataan pengembangan program peningkatan kualitas layanan farmasi yang sesuai dengan harapan pasien, dan menjadikan layanan IFRS Amelia menjadi pilihan untuk memperoleh obat. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas layanan farmasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Tiga dimensi kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat serta ketersediaan obat berpengaruh secara sebagian terhadap kepuasan pasien. Faktor yang dominan berpengaruh kualitas layanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah faktor ketersediaan obat.

Kata kunci: Kualitas Layanan Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

SAHAT MANAMPIN SIAHAAN,146070200111006, Postgraduate Program in Hospital Manajement, Faculty of Medicine, University Of Brawijaya Malang, influence the Quality of Pharmacy Service to Inpatient Satisfaction at Amelia Hospital, supervisor : Dr. dr. Lukman Hakim, SpKK (K), Co-supervisor: Dr. dr. Tita Hariyanti, Mkes.

Hospital was institutions that are implementing health services individuals in plenary and prepared inpatient service, outpatient and emergency. The service in the hospital cannot be released of the unit of supporting laboratory and installing pharmaceutical (ifrs). Installation pharmaceutical play an important role important to hospital operational sustainability. The quality of services pharmaceutical hospital pointed at the level of perfection services for cause satisfaction patients in line with the rate satisfaction the average the community. Satisfaction is one of indicators the quality of services used to see good or bad performance these services , because the level of satisfaction patients to service of could affect desire to find these services . Research is expected to know the influence of the quality of services installation pharmaceutical a pharmaceutical , attitude officers , speed service , the provision of information and education medicine , and the availability of medicines of satisfaction outpatients at the hospital amelia simultaneously , partial and the dominant . The results of the study can also used as the basis in the arrangement the development program of increasing the quality of services pharmaceutical in conformity with expectation patients , and renders service ifrs amelia be an option to obtain medicine . The research is research observational analytic with the approach cross sectional . Data analysis to research this using analysis linear regression multiple. The research results show that all dimensions the quality of services pharmaceutical influential together to satisfaction patients. Three dimensions dimensions speed service, the provision of information and education medicine and the availability of medicines influential be partially to satisfaction patients. Factors that dominant influential the quality of services pharmaceutical to satisfaction outpatients is a factor the availability of medicines.

Keywords: the Quality of Services Pharmaceutical Installation, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia “. Penulisan tesis ini merupakan syarat salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Rumah Sakit dalam program Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang. Tesis ini menyajikan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di depo farmasi rumah sakit Amelia Pare Kediri.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya dan dapat dipergunakan oleh pihak yang membutuhkan. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada pembimbing dan semua pihak yang telah membantu terwujudnya tesis ini.

Malang, 15 Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	.iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Rumah Sakit.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit.....	12
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Farmasi.....	13
2.3 Standar Kualitas Pelayanan Farmasi.....	14
2.3.1 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....	14
2.3.2 Standar Akreditasi KARS 2012.....	15
2.4 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	15
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6 Rumah Sakit Amelia.....	20
2.6.1 Deskripsi Rumah Sakit Amelia.....	20
2.6.2 Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Amelia..	22
BAB III: KERANGKA KONSEP.....	28
3.1 Kerangka Konsep.....	29
3.2 Hipotesa Penelitian.....	29
BAB IV: METODE PENELITIAN.....	31
4.1 Desain Penelitian.....	31
4.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
4.3.1 Populasi Penelitian.....	31
4.3.2 Sampel.....	32
4.3.3 Penambahan Jumlah Sampel.....	33
4.4 Variabel Penelitian.....	33
4.5 Definisi Operasional Variabel.....	33

4.6 Instrumen Penelitian.....	37
4.6.1 Skala Pengukuran.....	37
4.6.2 Uji Validitas Kuesioner.....	38
4.6.3 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	39
4.7 Alur Penelitian.....	39
4.8 Metode Analisis Data.....	40
4.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.8.2 Uji Hipotesis.....	42
BAB V: HASIL PENELITIAN.....	43
5.1 Gambaran Umum Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Amelia.....	44
5.2 Jumlah Sampel Penelitian.....	44
5.3 Karakteristik Responden.....	44
5.4 Analisis Hasil Penelitian.....	46
5.4.1 Analisis Deskriptif.....	46
5.4.1.1 Persepsi Responden Terhadap Variabel Tempat Farmasi.....	46
5.4.1.2 Persepsi Responden Terhadap Variabel Sikap Petugas.....	47
5.4.1.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kecepatan Pelayanan.....	48
5.4.1.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Pemberian Informasi dan Edukasi Obat....	49
5.4.1.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Ketersediaan Obat.....	51
5.4.1.6 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	51
5.4.1.7 Analisa Pengaruh Tempat farmasi, Sikap Petugas, Kecepatan Pelayanan, Pemberian Informasi dan Edukasi Obat, dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	52
5.4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	52
5.4.2.1 Asumsi Multikolinieritas.....	52
5.4.2.2 Asumsi Linieritas.....	53
5.4.2.3 Asumsi Normalitas.....	54
5.4.2.4 Asumsi Heteroskedastisitas.....	54
5.4.2.5 Hasil Estimasi Pengaruh Tempat Farmasi, Sikap Petugas, Kecepatan Pelayanan, Pemberian Informasi dan Edukasi Obat,dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	55
5.4.2.6 Pengujian Koefisien Determinan.....	56
5.4.3 Pengujian Hipotesis.....	56
5.4.3.1 Uji Hipotesis Simultan.....	56
5.4.3.2 Uji Hipotesis Parsial.....	57
5.4.4 Model Empirik Regresi Linier Berganda.....	59
5.4.5 Pengaruh Dominan.....	60

BAB VI: PEMBAHASAN.....	61
6.1 Karakteristik Responden.....	61
6.2 Kualitas Layanan Instalasi Farmasi Berpengaruh secara sebagian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia.....	63
6.2.1 Kecepatan Pelayanan Berpengaruh Secara Sebagian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia.....	63
6.2.2 Pemberian Informasi dan Edukasi Obat Berpengaruh secara Sebagian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia.....	64
6.2.3 Ketersediaan Obat Berpengaruh Secara Sebagian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia.....	65
6.2.4 Tempat Farmasi dan Sikap Petugas Tidak Terlalu Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia.....	66
6.3 Kualitas Layanan Instalasi Farmasi Berpengaruh Secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia.....	67
6.4 Kualitas Layanan yang Berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia.....	69
6.5 Implikasi Hasil Penelitian.....	71
6.6 Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB VII: KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
7.1 Kesimpulan.....	74
7.2 Saran.....	74
7.2.1 Saran Bagi Rumah Sakit.....	74
7.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1	Gambaran Selisih Kunjungan Rawat Jalan Dengan Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	6
2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan Farmasi.....	14
2.2	Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....	15
2.3	Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Amelia.....	21
2.4	Kinerja Rumah Sakit Amelia.....	21
2.5	Kunjungan Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia.....	22
4.1	Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran	36-37
4.3	Interpretasi Nilai r.....	39
4.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	41
5.1	Karakteristik Responden.....	44-45
5.2	Persepsi Responden Terhadap Variabel Tempat Farmasi.....	46
5.3	Persepsi Responden Terhadap Variabel Sikap Petugas.....	47
5.4	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kecepatan Pelayanan.....	51
5.5	Persepsi Responden Terhadap Variabel Pemberian Informasi dan Edukasi Obat.....	52
5.6	Persepsi Responden Terhadap Variabel Ketersediaan Obat.....	53
5.7	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	54
5.8	<i>Colinierity Statistics</i> – Pengujian Multikolinieritas....	56
5.9	<i>Curve Estimation</i> – Pengujian Linieritas	57
5.10	Tabel <i>Kolmogorov Smirnov</i> – Pengujian Normalitas	57
5.11	Tabel Glejser Test – Pengujian Heteroskedastisitas	58
5.12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	59

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
3.1	Kerangka Konsep.....	29
4.1	Alur Penelitian.....	40

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Yth.

Bapak/ Ibu/ Saudara/i Pasien

Dengan ini saya Sahat Manampin Siahaan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang, akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia”.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya mohon dengan hormat kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/i berkenan untuk mengisi kuesioner penelitian tersebut. Saya menjamin kerahasiaan semua informasi dalam kuesioner ini.

Atas kesediaannya, saya sampaikan terima kasih.

Hormat saya,

Sahat Manampin Siahaan

Mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk dapat mengisi daftar pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda (√) pada huruf/ kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara/i.

LEMBAR KUESIONER

PROFIL RESPONDEN

Pilih salah satu jawaban dengan memberikan tanda check list (√) pada kotak yang tersedia.

1. Anda adalah : ☐ Pasien ☐ Keluarga/ Pengantar Pasien
2. Usia :tahun (sebutkan)
3. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
4. Status Pernikahan : ☐ Menikah ☐ Lajang ☐ Duda/ Janda
5. Pendidikan : ☐ Tidak Tamat SD ☐ Tamat SD ☐ Tamat SMP
☐ Tamat SMA ☐ Akademi/ Diploma ☐ Sarjana (S1)
☐ Magister (S2) ☐ Doktor (S3)
6. Kunjungan Anda saat ini ke depo farmasi rawat jalan RS. Amelia adalah yang
ke : Pertama kali ☐ 2 kali ☐ 3 kali ☐
4 kali ☐ 5 kali ☐ Lebih dari 5 kali ☐

PETUNJUK PENGISIAN

Bapak/ Ibu yang terhormat, silahkan memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kenyataan yang Anda rasakan dengan memberikan tanda check list (✓) pada kolom yang tersedia. Setiap pertanyaan hanya mempunyai satu jawaban. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban, yaitu :

STS = Sangat Tidak Setuju; TS = Tidak Setuju; RR = Ragu-ragu; S = Setuju; dan SS = Sangat Setuju

PERTANYAAN

Tempat Farmasi		STS	TS	RR	S	SS
1	Depo farmasi mudah dijangkau dari poli rawat jalan					
2	Ruang tunggu farmasi nyaman					
3.	Ruang sekitar farmasi bersih					
4.	Waktu layanan farmasi tidak mengganggu pekerjaan saya					
Sikap Petugas						
5.	Petugas bersikap ramah (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun)					
6	Petugas tanggap dengan apa yang dibutuhkan pasien					
7	Petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan					
Kecepatan Pelayanan						
8	Waktu pemberian resep hingga menerima obat dalam waktu yang wajar					
9	Lama waktu tunggu sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan					
Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Obat						
10	Petugas farmasi menjelaskan kegunaan obat yang diresepkan					
11	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat yang benar					
12	Petugas farmasi menjelaskan efek samping yang mungkin terjadi					

Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Obat		STS	TS	RR	S	SS
13	Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat					
14	Pasien mengerti penjelasan yang diberikan petugas					
Ketersediaan Obat						
15	Jumlah obat yang diterima pasien sesuai resep					
16	Obat dan alkes yang diresepkan tersedia di depo farmasi					
17	Aturan pakai yang tertera pada etiket jelas					
18	Kondisi dan kualitas obat baik					
Kepuasan Pasien						
19	Pasien merasa senang setelah menerima pelayanan farmasi di depo farmasi					
20	Pelayanan farmasi yang diberikan sesuai harapan					
21	Pelayanan farmasi di depo farmasi rawat jalan RS. Amelia memuaskan					

STS = Sangat Tidak Setuju; TS = Tidak Setuju; RR = Ragu-ragu; S = Setuju; dan SS = Sangat Setuju

Terimakasih atas kesediaan Anda mengisi kuesioner ini.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INSTALASI FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT AMELIA

Sahat Manampin Siahaan¹, Lukman Hakim¹, Tita Hariyanti¹

¹Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya
Malang

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Proses pelayanan di rumah sakit tidak bisa dilepaskan dari unit penunjang laboratorium dan instalasi farmasi (IFRS). Instalasi farmasi sangat berperan penting terhadap keberlangsungan operasional rumah sakit. Kualitas pelayanan farmasi rumah sakit menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat baik atau buruk kinerja layanan tersebut, karena tingkat kepuasan pasien terhadap layanan bisa mempengaruhi keinginan untuk mencari layanan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh kualitas layanan instalasi farmasi (tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Amelia secara simultan, parsial dan dominan. Hasil penelitian juga dapat dijadikan dasar dalam penataan pengembangan program peningkatan kualitas layanan farmasi yang sesuai dengan harapan pasien, dan menjadikan layanan IFRS Amelia menjadi pilihan untuk memperoleh obat. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas layanan farmasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Tiga dimensi kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat serta ketersediaan obat berpengaruh secara sebagian terhadap kepuasan pasien. Faktor yang dominan berpengaruh kualitas layanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah faktor ketersediaan obat.

Kata kunci: Kualitas Layanan Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Hospital was institutions that are implementing health services individuals in plenary and prepared inpatient service, outpatient and emergency. The service in the hospital cannot be released of the unit of supporting laboratory and installing pharmaceutical (ifrs).Installation pharmaceutical play an important role important to hospital operational sustainability.The quality of services pharmaceutical hospital pointed at the level of perfection services for cause satisfaction patients in line with the rate satisfaction the average the community. Satisfaction is one of indicators the quality of services used to see good or bad performance these services , because the level of satisfaction patients to service of could affect desire to find these services .Research is expected to know the influence of the quality of services installation pharmaceutical a pharmaceutical , attitude officers , speed service , the provision of information and education medicine , and the availability of medicines of satisfaction outpatients at the hospital amelia simultaneously , partial and the dominant . The results of the study can also used as the basis in the arrangement the development program of increasing the quality of services pharmaceutical in conformity with expectation patients , and renders service ifrs amelia be an option to obtain medicine .The

research is research observational analytic with the approach cross sectional .Data analysis to research this using analysis linear regression multiple. The research results show that all dimensions the quality of services pharmaceutical influential together to satisfaction patients. Three dimensions dimensions speed service, the provision of information and education medicine and the availability of medicines influential be partially to satisfaction patients. Factors that dominant influential the quality of services pharmaceutical to satisfaction outpatients is a factor the availability of medicines.

Key word: the Quality of Services Pharmaceutical Installation , Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan penunjang medik di rumah sakit meliputi pelayanan diagnostik (laboratorium, diagnostik imaging), terapeutik (farmasi, ruang operasi dan rehabilitasi medik), dan kegiatan di masyarakat umum (*homecare*, imunisasi, program skrining, KIA dan keluarga berencana). Instalasi farmasi merupakan unit penunjang di rumah sakit yang sangat berperan penting terhadap keberlangsungan operasional rumah sakit. Pelayanan kefarmasian yang tidak dikelola dengan baik dapat mengganggu operasional rumah sakit. Instalasi ini merupakan satu-satunya instalasi yang bertanggung jawab terhadap barang farmasi yang beredar di rumah sakit (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, instalasi farmasi sebagai pengelola barang farmasi harus memperhatikan keselamatan pasien dengan cara melakukan pengelolaan barang farmasi dengan baik. Instalasi farmasi juga harus bisa melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional (Departemen Kesehatan RI, 2006).

Peningkatan kualitas suatu pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan dalam penentuan kebijakan rumah sakit. Kualitas pelayanan farmasi rumah sakit adalah pelayanan farmasi yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Dimensi kualitas pelayanan farmasi ada lima yaitu 1. kecepatan pelayanan, 2. sikap petugas , 3. ketersediaan obat, 4. tempat farmasi, 5, pemberian informasi dan edukasi obat (Larson et al., 2002, Fahmi Khudair and Asif Raza, 2013). Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan digunakan untuk melihat baik atau buruk kinerja layanan tersebut, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan bisa mempengaruhi keinginan untuk mencari layanan tersebut. Jika harapan pasien terhadap layanan melebihi yang diterima, maka dengan sukarela

pasien tersebut akan kembali dan tidak menutup kemungkinan secara tidak langsung akan mempromosikan kepada orang lain untuk memilih layanan tersebut (Purwastuti, 2005).

Rumah Sakit Amelia merupakan rumah sakit umum swasta kelas D beralamat di Jl. Pahlawan No. 25 Pare Kediri Jawa Timur yang didirikan pada tahun 1994 sebagai rumah sakit bersalin dengan jumlah kapasitas 107 tempat tidur. Visi rumah sakit adalah “Menjadi rumah sakit pilihan masyarakat”, dengan misi “Memberikan pelayanan yang berkualitas serta optimal dan dapat dijangkau masyarakat” serta motto “Kepuasan pasien dan kekeluarganya adalah kebanggaan kami”. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh kualitas layanan instalasi farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Amelia secara simultan, parsial dan dominan. Hasil penelitian juga dapat dijadikan dasar dalam penataan pengembangan program peningkatan kualitas layanan farmasi yang sesuai dengan harapan pasien, dan menjadikan layanan IFRS Amelia menjadi pilihan untuk memperoleh obat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan selama bulan Oktober tahun 2016 di Rumah Sakit Amelia di Kabupaten Kediri, pengambilan data dengan membagikan di ruang tunggu depo instalasi farmasi rawat jalan RS. Amelia pada saat jam operasional poli rawat jalan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel tidak acak (*nonprobability sampling*) dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 75 orang yang merupakan keluarga pasien maupun pasien itu sendiri. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, komunikasi, informasi, dan edukasi obat (KIE), serta ketersediaan obat. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Skala pengukuran dalam penelitian ini memakai skala likert 5 poin, kuesioner yang digunakan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner (*alpha cronbach's*). Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini juga menggunakan analisis koefisien korelasi berganda yang digunakan untuk mengukur kuat tidaknya hubungan linear antara beberapa variabel bebas dengan satu variabel terikat. Penggunaan analisis regresi harus melalui uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, dan linearitas). Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F, uji t.

HASIL PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang berobat di unit rawat jalan dan merupakan pengguna jasa instalasi farmasi yang minimal telah melakukan

pembelian obat minimal sebanyak satu kali di depo farmasi Rumah Sakit Amelia. Karakteristik responden tersebut disajikan pada tabel 1.

Responden dalam penelitian ini merupakan pasien (53,3%), dan keluarga pasien (46,7%). Mayoritas responden berumur lebih dari atau sama dengan 21 tahun (90,7%), berjenis kelamin perempuan (86,5%), dan berstatus telah menikah (86,7%), tingkat pendidikan mayoritas tamat SMA (48,0%), semua responden telah melakukan kunjungan ulang dan mayoritas responden telah mengunjungi depo farmasi rawat jalan RS Amelia sebanyak dua kali (37,3%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Karakteristik responden	Jumlah	Persentase (%)
Jenis responden	Pasien	40	53.3%
	Keluarga /pengantar	35	46.7%
Usia responden	1 - 5 tahun	0	0.0%
	6 - 10 tahun	0	0.0%
	11 - 15 tahun	0	0.0%
	16 - 20 tahun	7	9.3%
	≥ 21 tahun	68	90.7%
Jenis kelamin	Laki-laki	10	13.5%
	Perempuan	65	86.5%
Status pernikahan	Menikah	65	86.7%
	Lajang	8	10.7%
	Duda/Janda	12	2.7%
Pendidikan	Tidak tamat SD	2	2.7%
	Tamat SD	3	4.0%
	Tamat SMP	20	26.7%
	Tamat SMA	36	48.0%
	Akademi/Diploma	6	8.0%
	Sarjana (S1)	8	10.7%
	Magister (S2)	0	0.0%
	Doktor (S3)	0	0.0%
Jumlah kunjungan	Pertama kali	0	0.0%
	Dua kali	28	37.3%
	3 kali	13	17.3%
	4 kali	3	4.0%
	5 kali	8	10.7%
	Lebih dari 5 kali	23	30.7%

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Analisis deskriptif persepsi responden terhadap variabel tempat farmasi

Responden sejumlah 75 orang, menyatakan setuju bahwa depo farmasi mudah dijangkau dari poli rawat jalan (76.0%) dan sangat setuju (18.7%) dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,11. Hal ini menggambarkan bahwa responden cenderung setuju bahwa depo farmasi mudah dijangkau dari poli rawat jalan. Kriteria selanjutnya sebanyak 77,3% setuju dan 17,3% sangat setuju bahwa ruang tunggu farmasi nyaman, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,07. Hal ini menggambarkan bahwa responden cenderung setuju bahwa ruang tunggu farmasi nyaman.

Responden sebanyak 73,3% setuju dan 21,3% responden sangat setuju bahwa ruang sekitar farmasi bersih, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,15. Hal ini menggambarkan bahwa responden cenderung setuju bahwa ruang sekitar farmasi bersih. Responden sebanyak 77,3% setuju dan 9,3% responden sangat setuju bahwa waktu layanan farmasi tidak mengganggu pekerjaan mereka, dengan rata-rata indikator ini sebesar 3,88. Hal ini menggambarkan bahwa responden cenderung setuju bahwa waktu layanan farmasi tidak mengganggu pekerjaan mereka.

Analisis deskriptif persepsi responden terhadap variabel sikap petugas.

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada variabel sikap petugas menunjukkan responden sebanyak 73,3% setuju dan 24,0% responden sangat setuju bahwa petugas bersikap ramah (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun), dengan rata-rata indikator sebesar 4,21. Hal ini menggambarkan bahwa responden cenderung setuju bahwa petugas bersikap ramah (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun). Responden sebanyak 77,3% menyatakan setuju dan 20,0% responden sangat setuju bahwa petugas tanggap dengan apa yang dibutuhkan pasien, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa petugas tanggap dengan yang dibutuhkan pasien. Responden sebanyak 81,3% setuju dan 18,3% sangat setuju bahwa petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,19. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan.

Analisis deskriptif persepsi responden terhadap variabel kecepatan pelayanan.

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa responden sebanyak 66,7% setuju dan 14,7% sangat setuju bahwa waktu pemberian resep hingga menerima obat dalam waktu yang wajar, dengan rata-rata indikator ini sebesar 3,88. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa waktu pemberian resep hingga menerima obat dalam waktu yang wajar. Responden sebanyak 74,7% dan 10,7% sangat setuju bahwa lama waktu tunggu sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan, dengan rata-rata indikator ini sebesar 3,91. Hal ini berarti responden cenderung setuju bahwa lama waktu tunggu sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan.

Analisis deskriptif persepsi responden terhadap variabel pemberian informasi dan edukasi obat.

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada variabel pemberian informasi dan edukasi obat menunjukkan responden sebanyak 73,3% setuju dan 21,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas farmasi menjelaskan kegunaan obat yang diresepkan, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,15. Hal ini berarti responden cenderung setuju bahwa petugas farmasi menjelaskan kegunaan obat yang diresepkan. Responden sebanyak 72,0% setuju dan 25,3% sangat setuju bahwa petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat yang benar, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,23. Hal ini berarti responden cenderung setuju bahwa petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat yang benar. Responden sebanyak 56,0% setuju dan 17,3% ragu-ragu bahwa petugas farmasi menjelaskan efek samping yang mungkin terjadi, dengan rata-rata indikator ini sebesar 3,61. Hal ini berarti responden cenderung setuju bahwa petugas farmasi menjelaskan efek samping yang mungkin terjadi. Responden sebanyak 56,0% setuju dan 17,3% responden ragu-ragu bahwa petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat, dengan rata-rata indikator ini sebesar 3,61. Hal ini berarti responden cenderung setuju bahwa petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat. Responden sebanyak 80,0% setuju dan 12,0% sangat setuju bahwa pasien mengerti penjelasan yang diberikan petugas, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pasien mengerti penjelasan yang diberikan petugas.

Analisis deskriptif persepsi responden terhadap variabel ketersediaan obat.

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada variabel ketersediaan obat menunjukkan bahwa responden sebanyak 70,7% setuju dan 26,7% responden sangat setuju bahwa jumlah obat yang diterima pasien sesuai resep, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,23. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa jumlah obat yang diterima pasien sesuai resep. Responden sebanyak 78,7% setuju dan 20,0% sangat setuju bahwa obat dan alkes yang diresepkan tersedia di depo farmasi, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,19. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa obat dan alkes yang diresepkan tersedia di depo farmasi. Responden sebanyak 78,7% setuju dan 20,0% ragu-ragu bahwa aturan pakai yang tertera pada etiket jelas, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,19. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa aturan pakai yang tertera pada etiket jelas. Responden sebanyak 81,3% setuju dan 18,7% ragu-ragu bahwa kondisi dan kualitas obat baik, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,19. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa kondisi dan kualitas obat baik. Responden sebanyak 78,7% setuju dan 21,3% sangat setuju bahwa pasien merasa senang setelah menerima pelayanan farmasi di depo farmasi, dengan rata-rata indikator sebesar 4,21. Hal ini menunjukkan bahwa responden

cenderung setuju bahwa pasien merasa senang setelah menerima pelayanan farmasi di depo farmasi. Responden sebanyak 80,0% setuju dan 17,3% sangat setuju bahwa pelayanan farmasi yang diberikan sesuai harapan, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,15. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan farmasi yang diberikan sesuai harapan. Responden sebanyak 77,3% setuju dan 21,3% ragu-ragu bahwa pelayanan farmasi di depo farmasi rawat jalan RS Amelia memuaskan, dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan farmasi di depo farmasi rawat jalan RS Amelia memuaskan.

Pengujian multikolinieritas menunjukkan semua variabel independen menghasilkan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Dengan demikian analisis regresi pada penelitian ini dinyatakan tidak mengandung gejala multikolinier. Pengujian linieritas menunjukkan bahwa semua probabilitas < *level of significant* ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti hubungan antara tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dinyatakan linier. Dengan demikian asumsi linieritas terpenuhi. Pengujian asumsi normalitas pengaruh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan menghasilkan statistik uji *Kolmogorov Smirnov* sebesar 1,117 dengan probabilitas sebesar 0,165. Hasil ini menunjukkan bahwa probabilitas > *level of significant* ($\alpha=5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa residual yang dihasilkan oleh model dinyatakan berdistribusi normal. Pengujian asumsi heterokedastisitas dapat dilihat melalui *Glejser Test*. Pengujian asumsi heteroskedastisitas menunjukkan bahwa probabilitas untuk semua variabel > *level of significant* ($\alpha=5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa residual dinyatakan memiliki ragam yang homogen. Dengan demikian asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

Hasil estimasi pengaruh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Besarnya kontribusi tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dapat diketahui melalui koefisien determinasinya ($\text{adj } R^2$) yaitu sebesar 0.855. Hal ini menunjukkan bahwa keragaman kepuasan pasien rawat jalan dapat dijelaskan oleh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat sebesar 85,5% atau dengan kata lain kontribusi tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 85,5%. Sisi lain sebesar 14,5% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kriteria uji hipotesis simultan menyatakan jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau probabilitas $< level\ of\ significance\ (\alpha)$ maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pengujian hipotesis secara simultan menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 88,601 dengan probabilitas sebesar 0,000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $< level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Kriteria uji hipotesis parsial menyatakan jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau probabilitas $< level\ of\ significance\ (\alpha)$ maka terdapat pengaruh signifikan secara individu (tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, serta ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pengujian hipotesis secara parsial tempat farmasi menghasilkan nilai t hitung sebesar 0.639 dengan probabilitas sebesar 0,525. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $> level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tempat farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pengujian hipotesis secara parsial sikap petugas menghasilkan nilai t hitung sebesar 0.310 dengan probabilitas sebesar 0,758. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $> level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan sikap petugas terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pengujian hipotesis secara parsial kecepatan pelayanan menghasilkan nilai t hitung sebesar 2.060 dengan probabilitas sebesar 0,043. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $< level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pengujian hipotesis secara parsial pemberian informasi dan edukasi obat menghasilkan nilai t hitung sebesar 1.991 dengan probabilitas sebesar 0,050. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $= level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan pemberian informasi dan edukasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pengujian hipotesis secara parsial variabel ketersediaan obat menghasilkan nilai t hitung sebesar 11,937 dengan probabilitas sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $< level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan secara parsial ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pengujian hipotesis secara parsial variabel konstanta menghasilkan nilai t hitung sebesar 1,072 dengan probabilitas sebesar 0,287. Hasil pengujian tersebut menunjukkan

probabilitas > *level of significance* ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial konstanta terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Persamaan regresi dari hasil estimasi analisis regresi linier berganda didapatkan $Y = 0.221 + 0.033 X_1 + 0.020 X_2 + 0.065 X_3 + 0.096 X_4 + 0.744 X_5$. Konstanta sebesar 0,221 mengindikasikan bahwa apabila variabel tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat bernilai konstan (tidak berubah) maka besarnya perubahan kepuasan pasien sebesar 0,221. Koefisien tempat farmasi sebesar 0,033 mengindikasikan bahwa tempat farmasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Koefisien sikap petugas sebesar 0,020 mengindikasikan bahwa sikap petugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Koefisien kecepatan pelayanan sebesar 0,065 mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini berarti semakin baik kecepatan pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Koefisien pemberian informasi dan edukasi obat sebesar 0,096 mengindikasikan bahwa pemberian informasi dan edukasi obat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Koefisien ketersediaan obat sebesar 0,744 mengindikasikan bahwa ketersediaan obat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Pengaruh dominan variabel independen terhadap kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat melalui *standardized coefficient* yang paling besar yaitu terdapat pada variabel ketersediaan obat sebesar 0,758. Hal tersebut berarti ketersediaan obat memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

DISKUSI

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden merupakan pasien rawat jalan Rumah Sakit Amelia. Mayoritas responden berusia lebih dari 21 tahun, berarti responden termasuk dalam usia produktif. Pemanfaatan pelayanan kesehatan dalam pelayanan preventif dimulai pada rentang usia menengah hingga dewasa akhir (Anderson dan Andersen dalam Gehrt dan Pinto, 1993). Prosedur pelayanan, antrian poli dan pelayanan penunjang lainnya termasuk pelayanan instalasi farmasi membutuhkan kekuatan fisik yang cukup, maka pada usia tersebut, pasien maupun pengantar pasien dimungkinkan masih mampu melakukan mobilitas yang baik. Responden berjenis kelamin perempuan mendominasi hasil penelitian ini. Hal ini bisa dikarenakan rumah sakit yang sebelumnya merupakan rumah sakit bersalin yang berubah menjadi rumah sakit umum. Sebanyak lebih dari 80% perempuan memegang kendali keuangan rumah tangga

(Magnadi dan Indriani, 2013), serta memegang peran strategis dalam pengambilan keputusan (Kartajaya, 2014). Gehrt dan Pinto mengatakan bahwa wanita juga lebih dominan dibandingkan dengan pria dalam hal memanfaatkan sarana pelayanan kesehatan. Sebagian responden dalam penelitian ini berstatus menikah, berkaitan dengan usia pasien maupun pengantar pasien yang memang sudah termasuk dalam usia menikah. Dikaitkan dengan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, perempuan yang sudah menikah mampu berperan sebagai pemberi pengaruh dan pengambil keputusan dalam pembelian suatu produk/jasa, termasuk di dalamnya keputusan dalam memilih suatu pelayanan kesehatan (Magnadi dan Indriani, 2013)

Mayoritas responden berpendidikan tamat SMA. Tingkat pendidikan penting untuk diketahui karena kemungkinan akan berpengaruh terhadap daya tanggap pasien dalam menghadapi pertanyaan dalam kuesioner, informasi yang diberikan, pengetahuan, kemauan dan kemampuan dalam menjawab kuesioner yang diberikan. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin peduli kepada kesehatannya. Konsumen dengan tingkat pendidikan yang tinggi umumnya lebih kritis dan lebih sulit dipuaskan dibandingkan dengan konsumen yang berpendidikan menengah maupun rendah dikarenakan konsumen dengan tingkat pendidikan yang tinggi telah memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menganalisis sebuah produk atau jasa (Kotler, 2000). Sebagian besar responden telah berkunjung sebanyak dua kali dan lebih dari lima kali. Hal ini menunjukkan responden telah merasa puas terhadap prosedur pelayanan dari rumah sakit Amelia, sehingga mereka tidak ragu lagi dalam melakukan pemeriksaan dan pada akhirnya akan rutin dalam memeriksakan dirinya.

Kualitas Layanan Instalasi Farmasi secara Bersama-Sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia

Dimensi tempat farmasi, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, serta ketersediaan obat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Sa'adah *et al.* (2015) yang memiliki persamaan pada dimensi lokasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan obat. Hasil penelitian lain yang juga diatas juga menyatakan bahwa pelayanan farmasi berpengaruh positif dan nyata terhadap kepuasan pasien adalah Khudair and raza (2011), Panvelkar *et al.* (2009), Larson *et al.* (2002), Kamei *et al.* (2001), Briesacher and Corey (1997). Penelitian Khudair and raza (2011) menyatakan bahwa semakin baik tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, serta ketersediaan obat maka akan memiliki kecenderungan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan Pelanggan yang memperoleh

pelayanan melebihi harapannya maka pelanggan akan mengatakan pelayanan tersebut berkualitas, kemudian berkembang menjadi kepuasan terhadap penyedia jasa, dan begitupun sebaliknya.

Kualitas Layanan Instalasi Farmasi berpengaruh secara sebagian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia

Tiga dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara sebagian terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat serta ketersediaan obat di Rumah Sakit Amelia. Dimensi kecepatan pelayanan berpengaruh secara sebagian terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Amelia. Hasil serupa bahwa waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien juga didapat dari penelitian oleh Herjunianto and Dewanto (2014). Ketidakpuasan ini dapat mempengaruhi penilaian keseluruhan kualitas jasa layanan yang ditawarkan rumah sakit. Harapan pasien akan kecepatan pelayanan obat sangat tinggi, Oleh karena itu, waktu tunggu harus dikelola dengan sebaik mungkin. Dimensi pemberian informasi dan edukasi obat mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang dibekali dengan informasi yang memadai tentang obat yang akan digunakan menyebabkan pasien akan merasa nyaman dalam menggunakan obatnya dan berdampak pada kepuasan pasien tersebut. Hasil serupa terdapat dalam penelitian Kurniawan *et al.* (2009), Mayefis *et al.* (2015). Ketersediaan obat berpengaruh secara sebagian terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Amelia. Ketersediaan obat yang lengkap, pasien akan mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan obat tanpa harus mencari ke rumah sakit atau apotik lain. Ketersediaan obat yang lengkap juga merupakan strategi rumah sakit dalam menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain (Rahmawati and Wahyuningsih, 2016). Dengan aturan pakai yang tertera jelas pada etiket obat dapat membuat pasien merasa nyaman akan obat yang digunakan dan akan berdampak pada kepuasan serta kemauan dalam menjaga kesehatannya, sehingga pada akhirnya tujuan dari terapi dapat tercapai (Mayefis *et al.*, 2015).

Terdapat dua dimensi yang berpengaruh tidak nyata yaitu dimensi tempat farmasi dan sikap petugas. Sarana dan prasarana yang lengkap akan mampu menyebabkan pasien merasa nyaman selama menunggu pelayanan. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan pasien, maka pasien akan cenderung untuk kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut sebagai tempat pengobatan (Aprilia, 2008). Mayoritas responden cenderung setuju bahwa petugas bersikap ramah (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun), petugas tanggap dengan apa yang dibutuhkan pasien serta bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan. Hal tersebut disebabkan, petugas Amelia telah dibekali dengan pelatihan-pelatihan

mengenai komunikasi efektif terhadap pasien. Disamping itu intensitas ketemu antar petugas tidak memakan waktu lama.

Kualitas Yang Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Amelia

Ketersediaan obat memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, apabila obat tidak lengkap akan terjadi penurunan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian Ifmaily (2006), kelengkapan dan keakuratan pelayanan farmasi menjadi faktor utama dalam menghadapi persaingan dengan apotek sekitar. Kesadaran apotek di instalasi farmasi mengenai ketersediaan obat merupakan faktor utama dalam menghadapi persaingan dengan apotek lain di sekitarnya. Persediaan obat harus disesuaikan dengan besarnya kebutuhan masyarakat sekitar karena persediaan obat yang tidak lancar akan mampu menghambat pelayanan kesehatan (Fakhriadi (2011). Hasil tersebut berbeda dengan hasil penelitian Fahmi Khudair and Asif Raza (2013) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh positif dan nyata antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien.

IMPLIKASI HASIL PENELITIAN

Dimensi kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit Amelia yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, serta ketersediaan obat di Rumah Sakit Amelia. Kualitas pelayanan tersebut berpengaruh secara bersama-sama maupun sebagian terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis penelitian pengaruh kualitas pelayanan secara sebagian terdapat tiga dimensi yang tidak nyata yaitu tempat farmasi, sikap petugas serta pemberian informasi dan edukasi obat. Oleh karena itu ketiga item tersebut perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan demi terwujudnya kepuasan pasien.

Dimensi kualitas yang dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Amelia adalah ketersediaan obat. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, Rumah Sakit Amelia harus selalu berusaha menjaga ketersediaan obat di depo farmasi agar selalu lengkap. Secara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan harus menjadi perhatian manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan akan berpengaruh kepada kepuasan pasien secara bersama-sama ataupun sebagian.

KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan penelitian hanya melibatkan lima dimensi. Dari hasil uji statistik masih terdapat 14,5% dimensi lain yang dapat berkontribusi pada kepuasan, seperti harga, fasilitas dan mungkin kompetensi staf rumah sakit (Saad Andaleeb, 1998). Pada penelitian ini responden yang digunakan hanya pasien rawat jalan, belum melibatkan pasien rawat inap sehingga yang tergambarkan hanya sebatas pengaruh kualitas layanan farmasi terhadap kepuasan pasien

rawat jalan di Rumah Sakit Amelia. Keterbatasan berikutnya yang dapat menyebabkan bias pada hasil penelitian ini adalah populasi penelitian terbatas pada pasien rawat jalan yang datang ke instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Amelia, tidak termasuk pasien rawat jalan yang memutuskan membeli di apotek lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian tentang kualitas layanan instalasi farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Kualitas layanan farmasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Layanan farmasi yang dimaksud meliputi tempat farmasi sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat. Ketersediaan obat merupakan faktor yang dominan kualitas layanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini didasarkan kepada alasan kepraktisan. Setelah pasien melakukan pengobatan langsung bisa membawa obat pada saat mereka pulang tanpa harus mencari di apotek lain. Mayoritas responden merasa puas dengan layanan farmasi yang diberikan.

SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi Rumah Sakit Amelia dalam peningkatan kualitas layanan farmasi terutama dalam beberapa hal berikut ini. Pengelolaan distribusi obat harus diperhatikan dengan cermat. Banyak metode yang dapat dipilih guna menjaga ketersediaan obat diantaranya adalah metode konsumsi, metode analisis ABC-VEN, metoda *Buffer Stock*. Keaktifan petugas dalam memberikan informasi obat dan edukasi obat perlu diperhatikan. Penyediaan tempat khusus untuk kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan peningkatan kepuasan pasien Meningkatkan kecepatan layanan farmasi dengan penambahan sumber daya manusia sesuai dengan perhitungan beban kerja. Meningkatkan ketanggapan dan keramahan petugas dengan cara memberikan pelatihan cara berkomunikasi efektif dan menanamkan visi, misi, dan budaya kerja rumah sakit

Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut mengenai dimensi lainnya yaitu dimensi harga dan dimensi fasilitas. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan melibatkan pasien rawat inap sehingga mampu menggambarkan keseluruhan pengaruh kualitas layanan farmasi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Amelia. Selain itu, objek penelitian juga perlu melibatkan keseluruhan instalasi farmasi di Rumah Sakit Amelia, sehingga mampu menggambarkan mutu pelayanan farmasi di Rumah Sakit Amelia secara menyeluruh. Populasi penelitian selanjutnya dapat juga melibatkan pasien rawat jalan yang memutuskan membeli obat di apotek lain. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat mewakili semua rumah sakit di Kediri

sehingga semua ciri rumah sakit serta responden pada penelitian di Kediri bisa tergambarkan dengan lengkap.

REFERENSI

- Aprilia, E. H. 2008. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabuapten Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Briesacher, B. & Corey, R. 1997. Patient satisfaction with pharmaceutical services at independent and chain pharmacies. *Am j health syst pharm*, mar 1; 54(5): 531–536.
- Departemen Kesehatan RI 2006. Panduan nasional keselamatan pasien rumah sakit (*patient safety*). In: ri, d. K. (ed.). Jakarta: direktur jendral bina pelayanan medik.
- Fahmi Khudair, I. & Asif Raza, s. 2013. Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in qatar. *International journal of health care quality assurance*, 26, 398-419.
- Fakhriadi. 2011. *Analisa pengelolaan obat di instalasi farmasi rsup h. Adam malik medan*. Universitas sumatera utara.
- Ifmaily. 2006. *Analisis pengaruh persepsi layanan farmasi pasien unit rawat jalan terhadap minat beli obat ulang di instalasi farmasi rsi. Ibnu sina - yarsi padang tahun 2006*. Program pascasarjana, universitas diponegoro.
- Gehrt, KC & Pinto, MB. 1993. Assessing the Viability of Situationally Driven Segmentation Opportunities in The Health Care Market. *Journal of Healthcare Management* vol. 38, no.2.
- Herjunianto & Dewanto, A. 2014. Pengaruh waktu tunggu terhadap wait satisfaction pasien di instalasi rawat jalan rsal dr. Ramelan. *Jurnal aplikasi manajemen*, 12, 248-257.
- Kamei, M., Teshima, K., Fukushima, N. & Nakamura, T. 2001. Investigation of patient's demand for community pharmacies : relationship between pharmacy services and patient satisfaction. *Yakugaku zasshi*, 121, 215-220.
- Kartajaya, H & Setiawan, I. 2014. *WOW Marketing*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen pemasaran : menganalisis pasar konsumen dan perilaku pembeli* jakarta, pt. Prenhalindo.
- Kurniawan, D., Hasanmihardja, M. & Setiawan, D. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan masyarakat rawat inap di rumah sakit umum banyumas. *Pharmacy, jurnal farmasi indonesia*, 6.
- Larson, I. N., Rovers, J. P. & Mackeigan, I. D. 2002. Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of a validated instrument. *Journal of the american pharmaceutical association* (1996), 42, 44-50.

- Magnadi, RH & Indriani, F. 2013. Strategi Pemasaran Kolaboratif Sebagai Upaya Menciptakan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan, Sustainable Competitive Advantage (SCA), vol. 1, no. 1
- Mayefis, D., Halim, A. & Rahim, R. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien apotek x kota padang (effect of drug information service quality patient satisfaction city pharmacy x padang). *Jurnal ilmu kefarmasian indonesia*, 13, 201-204.
- Panvelkar, P. N., Saini, B. & Armour, C. 2009. Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review. *Pharmacy world & science*, 31, 525-537.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2014. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Jakarta.
- Purwastuti, c. R. 2005. *Analisis faktor-faktor pelayanan farmasi yang memprediksi keputusan beli obat ulang dengan pendekatan persepsi pasien klinik umum di unit rawat jalan rs telogorejo semarang* Universitas diponegoro.
- Rahmawati, I. N. & Wahyuningsih, S. S. 2016. Faktor pelayanan kefarmasian dalam peningkatan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. *Indonesia journal on medical science*, volume 3.
- Sa'adah, e., Hariyanto, T. & Rohman, F. 2015. Pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar tunai. *Jurnal aplikasi manajemen*, 13, 65-76.
- Saad ANDALEEB, S. 1998. Determinants of customer satisfaction with hospitals: a managerial model. *International Journal of health Care Quality Assurance*, 11, 181-187.

		Correlations																					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.516**	.689**	.174	.557**	.347	.308	.318	.288	.210	.200	.250	.029	.209	.282	.463**	.244	.131	.108	.234	.179	.548**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.358	.001	.060	.098	.087	.123	.267	.288	.183	.881	.267	.131	.010	.194	.489	.570	.214	.343	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.516**	1	.862**	.186	.423**	.383*	.447*	.435*	.433*	.179	.274	.279	.130	.258	.241	.611**	.333	.487**	.526**	.442*	.383*	.682**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.325	.020	.037	.013	.016	.017	.344	.143	.135	.493	.169	.200	.000	.072	.006	.003	.015	.037	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.689**	.862**	1	.068	.337	.274	.428*	.358	.398*	.214	.201	.149	.000	.000	.192	.668**	.245	.245	.201	.244	.183	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.720	.069	.142	.018	.052	.029	.255	.286	.433	1.000	1.000	.310	.000	.192	.192	.286	.194	.333	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.174	.186	.068	1	.313	.494**	.343	.301	.134	.109	.129	.298	.295	.274	.357	.021	.156	.156	.239	.350	.194	.443*
	Sig. (2-tailed)	.358	.325	.720		.092	.006	.063	.107	.482	.566	.499	.110	.113	.143	.053	.911	.409	.409	.204	.058	.306	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.557**	.423*	.337	.313	1	.642**	.461*	.580**	.580**	.317	.407*	.467**	.168	.272	.491**	.315	.495**	.330	.543**	.460*	.518**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.001	.020	.069	.092		.000	.010	.001	.001	.088	.026	.009	.375	.146	.006	.090	.005	.075	.002	.011	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.347	.383*	.274	.494**	.642**	1	.699**	.490**	.497**	.386*	.344	.362*	.046	.307	.449**	.228	.598**	.418*	.491**	.412*	.598**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.060	.037	.142	.006	.000		.000	.006	.005	.035	.063	.049	.811	.099	.013	.225	.000	.021	.006	.024	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.308	.447*	.428*	.343	.461*	.699**	1	.327	.445*	.268	.230	.339	-.036	.166	.361	.267	.279	.279	.402*	.343	.386*	.574**
	Sig. (2-tailed)	.098	.013	.018	.063	.010	.000		.078	.014	.152	.222	.067	.852	.380	.050	.154	.135	.135	.028	.064	.035	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.318	.435*	.358	.301	.580**	.490**	.327	1	.791**	.450*	.443*	.312	.298	.407*	.440*	.495**	.538**	.398*	.558**	.621**	.699**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.087	.016	.052	.107	.001	.006	.078		.000	.013	.014	.093	.110	.025	.015	.005	.002	.029	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.288	.433*	.398*	.134	.580**	.497**	.445*	.791**	1	.445*	.427*	.189	.145	.295	.415*	.539**	.520**	.364*	.555**	.545**	.730**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.123	.017	.029	.482	.001	.005	.014	.000		.014	.019	.317	.443	.113	.023	.002	.003	.048	.001	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.210	.179	.214	.109	.317	.386*	.268	.450*	.445*	1	.919**	.169	.231	.358	.525**	.267	.489**	.279	.230	.204	.543**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.267	.344	.256	.566	.088	.035	.152	.013	.014		.000	.371	.220	.052	.003	.154	.006	.135	.222	.280	.002	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.200	.274	.201	.129	.407*	.344	.230	.443*	.427*	.919**	1	.279	.334	.331	.463**	.247	.427*	.230	.351	.305	.491**	.585**
	Sig. (2-tailed)	.288	.143	.286	.499	.026	.063	.222	.014	.019	.000		.135	.071	.074	.010	.189	.018	.221	.057	.101	.006	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.250	.279	.149	.298	.467**	.362*	.339	.312	.189	.169	.279	1	.658**	.311	.152	-.165*	.243	.340	.518**	.515**	.362*	.586**
	Sig. (2-tailed)	.183	.135	.433	.110	.009	.049	.067	.093	.317	.371	.135		.000	.094	.423	.383	.197	.066	.003	.004	.049	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.029	.130	.000	.295	.168	.046	-.036	.298	.145	.231	.334	.658**	1	.317	.032	-.111	.102	.203	.334	.445*	.274	.429*
	Sig. (2-tailed)	.881	.493	1.000	.113	.375	.811	.852	.110	.443	.220	.071	.000		.088	.867	.559	.593	.281	.071	.014	.144	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.209	.258	.000	.274	.272	.307	.166	.407*	.295	.358	.331	.311	.317	1	.482*	.145	.403*	.623**	.512**	.418*	.635**	.554**
	Sig. (2-tailed)	.267	.169	1.000	.143	.146	.099	.380	.025	.113	.052	.074	.094	.088		.007	.445	.027	.000	.004	.022	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.282	.241	.192	.357	.491**	.449*	.361	.440*	.415*	.525**	.463**	.152	.032	.482**	1	.487**	.751**	.564**	.463**	.523**	.589**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.131	.200	.310	.053	.006	.013	.050	.015	.023	.003	.010	.423	.867	.007		.006	.000	.001	.010	.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.463**	.611**	.668**	.021	.315	.228	.267	.495**	.539**	.267	.247	-.165*	-.111	.145	.487**	1	.464**	.300	.247	.311	.350	.520**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.911	.090	.225	.154	.005	.002	.154	.189	.383	.559	.445	.006		.010	.107	.189	.094	.058	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.244	.333	.245	.156	.495**	.598**	.279	.538**	.520**	.489**	.427*	.243	.102	.403*	.751**	.464**	1	.760**	.625**	.531**	.777**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.194	.072	.192	.409	.005	.000	.135	.002	.003	.006	.018	.197	.593	.027	.000	.010		.000	.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.131	.487**	.245	.156	.330	.418*	.279	.398*	.364**	.279	.230	.340	.203	.623**	.564**	.300	.760**	1	.822**	.531**	.777**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.489	.006	.192	.409	.075	.021	.135	.029	.048	.135	.221	.066	.281	.000	.001	.107	.000		.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.108	.526**	.201	.239	.543**	.491**	.402*	.558**	.556**	.230	.351	.518**	.334	.512*	.463**	.247	.625**	.822**	1	.698**	.786**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.570	.003	.286	.204	.002	.006	.028	.001	.001	.222	.057	.003	.071	.004	.010	.189	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.234	.442*	.244	.350	.460*	.412*	.343	.621**	.545**	.204	.305	.515**	.445*	.418	.523*	.311	.531**	.531**	.698**	1	.650**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.214	.015	.194	.058	.011	.024	.064	.000	.002	.280	.101	.004	.014	.022	.003	.094	.003	.003	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.179	.383*	.183	.194	.518*	.598**	.386*	.699**	.730**	.543*	.491**	.362*	.274	.635**	.589**	.350	.777**	.777**	.786**	.650**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.343	.037	.333	.306	.003	.000	.035	.000	.000	.002	.006	.049	.144	.000	.001	.058	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.548**	.682**	.555**	.443*	.737**	.692**	.574**	.772**	.716**	.552*	.585**											

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	21